Voyager avec des carnivores domestiques : le passeport est requis

Praticiens et propriétaires s'interrogent sur sa prochaine mise à disposition

Dès le 1er octobre dernier, les médias grand public ont annoncé avec empressement l'entrée en vigueur du passeport européen pour animaux de compagnie (chiens, chats, furets). Ce document concerne les carnivores domestiques résidant dans l'Union qui sont amenés à se déplacer vers un autre Etat membre ou un pays non européen. Pour le moment, ce document n'est pas disponible en France. En effet, la Direction générale de l'alimentation finalise sa réalisation avec les trois éditeurs habilités à le concevoir et à le distribuer.

Quand les passeports seront-ils disponibles ?

Les passeports pour animaux de compagnie (chiens, chats, furets) ne sont pas encore commercialisés en France.

Les trois sociétés enregistrées pour leur édition se sont réunies le 30 septembre dernier, dans les locaux de la Direction générale de l'alimentation (DGAL). Elles ont validé le modèle de ce nouveau document (format, nombre de pages, libellé des pages intérieures).

Chaque éditeur attend maintenant que la DGAL valide le projet qu'il lui a soumis. Dès l'obtention de ce feu vert, l'impression et la numérotation des passeports pourront débuter. Selon la DGAL, ils devraient être disponibles pour le 1er novembre prochain.

Les passeports comporteront trente-deux pages. La couverture et toutes les pages intérieures seront numérotées de manière identique. Cet identifiant (unique) sera composé du code Iso du pays émetteur (FR pour la France), des initiales de l'éditeur et d'un numéro à huit chiffres.

En l'absence de passeport, quels sont les documents requis pour un animal accompagnant son propriétaire au sein de l'Union ou dans un pays non membre ?

La DGAL précise qu'il convient de disposer de documents (notamment le certificat de vaccination antirabique) en cours de validité au moment du déplacement. Ils seront utilisables seuls, dans l'attente de la mise en place du passeport.

Le passeport remplace-t-il les certificats de vaccination antirabique (Cerfa bleu ou rose) ?

Le passeport ne se substitue pas aux Cerfa antirabiques qui, en France, certifient cette vaccination. En revanche, le passeport est suffisant pour voyager au sein de l'Union ou vers un pays non membre avec un carnivore domestique. En effet, il regroupe toutes les informations nécessaires (numéro d'identification de l'animal, etc.). Pour la vaccination antirabique par exemple, le vétérinaire reportera notamment dans les emplacements prévus à cet effet, le nom du fabricant, celui du vaccin, le numéro de lot et le numéro du document Cerfa rempli lors de la vaccination contre la rage.

La vignette du vaccin, comme c'est le cas actuellement, sera collée sur le document Cerfa et non sur le passeport.

Pour les autres vaccinations, le vétérinaire pourra soit coller les vignettes dans le passeport, soit dans le carnet de vaccination.

Actuellement, est-il possible de réserver des passeports ?

Pas pour le moment. En effet, le prix de vente de ces documents n'est pas encore arrêté, certaines caractéristiques techniques restant à définir. Dès que cela sera fait, d'ici à une dizaine de jours, les praticiens pourront recevoir un bon de commande spécifique leur permettant de "réserver" la quantité de passeports souhaitée.

Seuls les vétérinaires munis d'un mandat sanitaire seront habilités à délivrer ce document. Les éditeurs enregistrés seront tenus de vérifier ceci pour chaque commande et d'en garder la preuve pendant quinze ans. Chaque commande devra donc être accompagnée d'une copie du mandat sanitaire (à demander auprès de la Direction des services vétérinaires) du demandeur.

Qui assure la traçabilité des passeports ?

Les passeports sont des documents dont le parcours doit être connu, du distributeur à l'utilisateur. Ainsi, les éditeurs enregistrés (également distributeurs) seront astreints à la tenue d'un registre mentionnant, pour chaque envoi à un vétérinaire sanitaire, le numéro des passeports livrés, la date de livraison, l'identité du praticien qui les a commandés. Ce registre devra être conservé pendant quinze ans au minimum et pourra être présenté à tout moment sur requête de l'administration.

Les vétérinaires sanitaires exerçant en France ne pourront délivrer que des passeports commandés auprès des éditeurs enregistrés au *Journal officiel de la République française*. Ils devront également tenir un registre (sous forme électronique ou papier, conservé pendant quinze ans) des passeports qu'ils détiendront et délivreront. Ils seront tenus d'y faire figurer plusieurs mentions :

- la liste des numéros de passeport qu'ils ont en stock ;
- la liste des passeports délivrés (leur numéro, le nom et les coordonnées du propriétaire déclaré de l'animal, la date de délivrance, l'espèce à laquelle appartient l'animal, son numéro d'identification par tatouage ou transpondeur) ;
- la liste des passeports perdus, inutilisables ou volés.

Au fur et à mesure de l'avancée des travaux concernant le passeport européen, d'autres informations seront régulièrement diffusées à l'attention des praticiens.

Caroline Malick

Qualivet piste les secrets de la fidélité d'une clientèle

Un praticien se juge souvent au travers de ses compétences techniques ou du niveau d'équipement de sa clinique. Or ce sont des critères que ses clients sont incapables d'apprécier. En revanche, ces derniers en utilisent d'autres pour estimer la qualité des services qui leur sont proposés. S'ils font défaut, ils vont voir ailleurs. » Notre confrère Thibault Richard, de la société DBM (*Data Business and Marketing*), explique ainsi l'impact de certains points clés sur la fidélité d'une clientèle. « *Il est capital d'identifier le niveau de satisfaction vis-à-vis des différents services de la structure, de mesurer leur importance aux yeux du client. Un service qui est primordial pour lui, mais mal noté (parking, accueil, prise de rendez-vous, etc.), est une opportunité pour la clinique, pour autant qu'elle se consacre en priorité à son amélioration, car c'est celui qui va permettre de fidéliser la clientèle* », précise-t-il.

Conscients de l'enjeu, certains confrères ont évalué par eux-mêmes la satisfaction de leurs clients. « *Ce type d'audit comporte de nombreux biais* », met en garde Thibault Richard. En effet, si les questionnaires sont en libre-service, seuls les clients insatisfaits s'expriment. S'ils sont remis en main propre, l'anonymat n'est pas garanti et les réponses manquent de spontanéité. Et comment les analyser ? Toutes les remarques ont-elles le même degré d'importance ? « *Le traitement des données est un point crucial. Cela fait partie de notre savoir-faire. Il en est de même pour l'élaboration du questionnaire* », précise notre confrère. Selon lui, il est difficile de s'improviser auditeur, d'autant que la réalisation de telles enquêtes demande du temps, ce dont les praticiens manquent.

D.R.

Le kit Qualivet comprend mode d'emploi, urne, 150 à 200 questionnaires, stylos, porte-documents, affichettes pour la salle d'attente.

Pour accroître la fidélité de leurs clients, la société DBM propose aux vétérinaires de recourir à Qualivet. Ce service qui a été développé par notre confrère Yannick Poubanne comprend : la visite d'un auditeur professionnel, l'envoi d'un kit (mode d'emploi, urne, 150 à 200 questionnaires, stylos, porte-documents, affichettes pour la salle d'attente), l'analyse statistique des résultats et leur présentation lors d'une seconde visite. « *C'est un véritable projet d'entreprise* », estime Thibault Richard qui insiste sur la nécessité d'obtenir le soutien des auxiliaires. « *Ce sont elles qui exposent le principe de l'enquête et proposent un questionnaire à chaque client (régulier) de la structure. Il doit être rempli avant la consultation et glissé dans l'urne.* » Selon lui, les clients apprécient que l'on s'intéresse à leur avis. En outre, le fait que l'enquête soit réalisée par une société extérieure (DBM) les met en confiance. A partir de leurs réponses, un niveau de satisfaction (pour chaque service) et un niveau de fidélité (vis-à-vis de la structure) sont déterminés. Des priorités d'amélioration sont également fixées.

Libre ensuite au praticien d'informer ses clients des conclusions de l'enquête et des améliorations envisagées. C'est un moyen de les remercier d'avoir participé à l'étude, mais aussi… de les fidéliser.

Valérie Zanini

Le site Internet http://www.qualivet.net présente des résultats nationaux, ainsi que d'autres émanant de cabinets ou cliniques anglaises. Le prix d'une étude Qualivet est de 1 500 € HT par structure.

Profil type de la clientèle des praticiens canins

- 43 % des clients réalisent au moins 5 achats par an.
- 75 % d'entre eux sont des femmes, d'où la nécessité d'en tenir compte pour l'aménagement des locaux.
- 56 % des clients sont globalement satisfaits. Il en reste donc 44 % à satisfaire.
- Les principales sources de mécontentement sont l'attente, le manque de reconnaissance ou d'attention, la communication interne (annonces, affiches, etc.), la fin de la visite (coût, clarté de la facture, etc.).
- 48 % des clients se rendraient dans une autre clinique moins chère.
- 39 % des clients ne font que la moitié de leurs achats ou moins à la clinique. Ils sont souvent fidèles à deux cliniques (Paris-Province).
- Le client fidèle est généralement une femme, mère de grands enfants, menant une vie de couple stable.

V. Z.